

PELAYANAN PROGRAM DISDUKCAPIL *ONLINE* DALAM PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA BANJARMASIN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Penulis :

Dony Dwi Harsono¹

Afiliasi :

Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹

e-Mail:

donydwi222@gmail.com¹

Abstract

The purpose of the research is to find out how the Online Disdukcapil program services in the Issuance of Children's Identity Cards in the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office. This study uses qualitative descriptive methods. The results showed that the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin city had carried out public services according to service standards in the manufacture of KIA, where the service was carried out online using the WhatsApp (WA) application via android phone, the cost incurred was only ten thousand rupiah to pay for postal courier services that would deliver KIA to the applicant who made it. The provision of facilities and infrastructure has been adequate in accordance with the Covid-19 health protocol, and place competent officers so as to facilitate in the provision of services. In the results of this study, many people still do not know and understand about this service and socialization is needed how this service should be obtained by the community. Lack of interest in parents to register for KIA, the absence of sanctions rules from the government or sanctions written in the policy for the community, especially parents whose children do not have a kia even though kia is required, there is still a lack of cooperation with business partnerships In addition there are also some technical obstacles, especially from the internet network and not all people have android phones and understand the mechanism of online services.

Keywords: Online Service, Child Identity Card, Population Office and Civil Registration

Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana Pelayanan program Disdukcapil Online dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif,. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banjarmasin telah melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan dalam pembuatan KIA, dimana pelayanan dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* (WA) melalui ponsel android, biaya yang dikeluarkan hanya sebesar sepuluh ribu rupiah untuk membayar jasa kurir pos yang akan mengantarkan KIA ke pemohon yang membuat. Penyediaan sarana dan prasarana telah memadai sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, dan menempatkan petugas yang kompeten sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan. Dalam hasil penelitian ini juga masyarakat masih banyak belum mengetahui dan memahami tentang

pelayanan ini dan diperlukan sosialisasi bagaimana seharusnya pelayanan ini didapatkan oleh masyarakat. kurangnya minat orangtua untuk mendaftar KIA, tidak adanya aturan sanksi dari pemerintah maupun sanksi tertulis didalam kebijakan bagi masyarakat khususnya orang tua yang anaknya tidak memiliki kta walaupun kta sudah diwajibkan, masih minimnya kerjasama dengan kemitraan bisnis Selain itu juga ada beberapa kendala teknis terutama dari jaringan internet serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android dan memahami mekanisme pelayanan *online*.

Kata kunci: Pelayanan Online, Kartu Identitas Anak, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

1. PENDAHULUAN

Teknologi merupakan salah satu bentuk perkembangan yang sangat pesat di seluruh dunia. Tanpa disadari, orang pasti mengetahui penggunaan teknologi dalam hal smartphone dan komputer. Dapat dikatakan bahwa revolusi teknologi di Indonesia saat ini berkembang sangat baik, melalui revolusi ini pemerintah membawa peningkatan kinerja pemerintahan. Selain kebangkitan teknologi, pemerintah mencoba melibatkan peran masyarakat dalam kemajuan suatu daerah atau wilayah. Hal ini tentunya akan mendorong pemerintah untuk terus berinovasi di bidang teknologi dan untuk meningkatkan pemberian hak kepada masyarakat yaitu pelayanan publik.

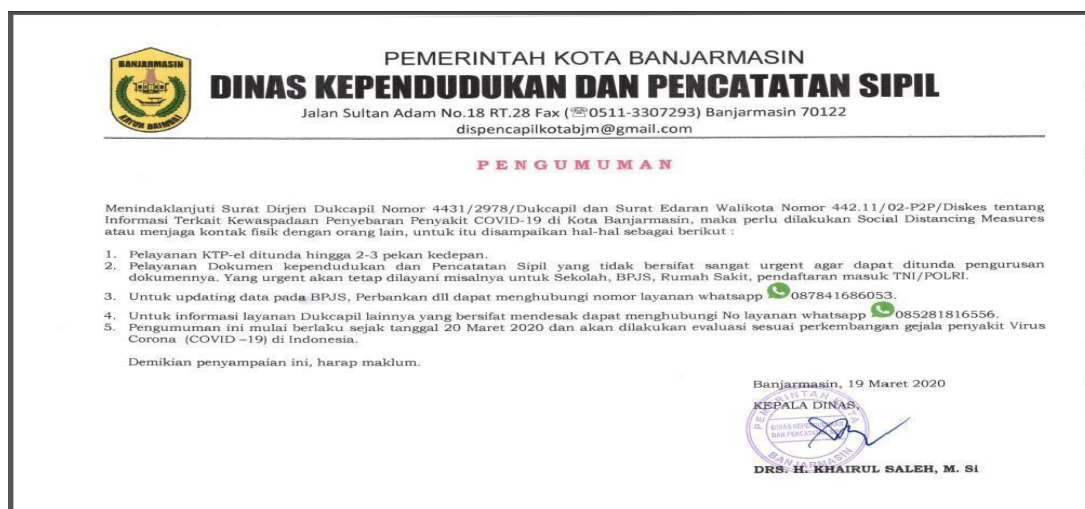
Namun, bencana pandemi *Corona Virus Disease 2019 (covid-19)* telah menginfeksi seluruh dunia termasuk Indonesia, menghambat banyak sektor termasuk layanan publik. Kebijakan *lockdown* (karantina wilayah) dan *social distancing* (pembatasan sosial) telah diterapkan oleh negara yang terkena dampak pandemi COVID-19 sebagai bagian dari pengurangan penyebaran virus ini. Pada kebijakan ini mencegah orang berinteraksi langsung satu sama lain. Pembatasan sosial ini juga berdampak pada aksesibilitas pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah. Tak jarang banyak kantor yang membatasi aktivitasnya guna menekan penyebaran covid-19.

Administrasi kependudukan adalah suatu sistem untuk memenuhi hak administratif setiap penduduk mengenai pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah provinsi juga melaksanakan pengembangan inovasi pelayanan publik dengan sistem layanan online untuk memfasilitasi berbagai administrasi publik jasa. Dengan layanan online ini, dapat bermanfaat bagi pemerintah sebagai penyedia layanan serta masyarakat sebagai subjek pengguna layanan itu sendiri. Manfaat pemerintah termasuk membawa efisiensi biaya dan waktu ke area layanan, juga berdampak pada lingkungan, dengan *go green* karena pelayanan dengan pemanfaatan kertas akan berkurang.

Berdasarkan pada Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN di masa pandemi covid-19, Surat Edaran Mendagri Nomor 440/2436/SJ dan Permendagri Nomor 20 tahun 2020 tentang percepatan penanganan Covid-19 serta surat Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil tertanggal 16 Maret 2020 perihal pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan virus covid-19 (Kurdi, 2020). Namun, dalam proses pembuatannya terjadi keterlambatan dari waktu normal yang telah ditetapkan

(Welina, 2020), selain itu juga tidak semua masyarakat yang ingin mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak memiliki ponsel android untuk mengumpulkan berkas secara *online* (Sasmito et al., 2020)

Melalui kebijakan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dengan memperhatikan Surat Dirjen Disdukcapil Nomor 4431/2978/Disdukcapil dan Surat Edaran Walikota Nomor 442.11/02-P2P/Diskes tentang Informasi Terkait Kewaspadaan Penyebaran Penyakit Covid-19 di Kota Banjarmasin maka dibuatlah program berbasis *whatsapp* dalam pelayanan dokumen Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan ini masyarakat hanya perlu menghubungi via *whatsapp* untuk permohonan pembuatan dokumen kependudukan.



Gambar 1 Pengumuman Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Salah satu dari 10 (sepuluh) inovasi yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin adalah Program Layanan Disdukcapil Online Melalui Aplikasi *WhatsApp*. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan salah satunya adalah pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak.

Dokumen – Dokumen yang dapat diurus dalam program ini antara lain:

1. Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA
2. Penerbitan Akta Kelahiran
3. Penerbitan Akta Kematian
4. Penerbitan Akta Perkawinan
5. Penerbitan Akta Perceraian Perbaikan/perubahan Akta Pencatatan Sipil
6. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

Menurut Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 28 tahun 2018 Tentang Pelayanan Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dijelaskan tentang standar pelaksanaan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota banjarmasin yang salah satunya tercantum dalam Bagian I Pasal 1 (26) yaitu “Disdukcapil Online adalah

pelayanan administrasi kependudukan secara online.” Dalam pelaksanaannya inovasi ini melakukan pelayanan melalui aplikasi *Whatsapp*.

Selanjutnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam melakukan pelayanan kependudukan, ada beberapa dokumen yang dapat diurus dalam pelayanan berbasis whatsapp ini antara lain:

1. Pelayanan, penerbitan, konsultasi dan legalisir Akta Kelahiran;
2. Pelayanan, penerbitan, konsultasi dan legalisir Akta Kematian;
3. Pelayanan, penerbitan dan legalisir Kartu Keluarga;
4. Legalisir Kartu Tanpa Penduduk;
5. Pelayanan, penerbitan dan legalisir KK Pindah Datang;
6. Pelayanan updating data online (BPJS, Perbankan, SIM,dll);
7. Pelayanan, penerbitan dan legalisir Akta perkawinan dan Perceraian (bagi non-muslim);
8. Pelayanan penerbitan Surat Pindah; dan
9. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT).

Program ini tidak melayani penerbitan Kartu tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dikarenakan pembuatan KTP-el itu membutuhkan perekaman sidik jari, iris mata serta pengambilan foto yang mengharuskan tatap muka secara langsung oleh petugas pelayanan dengan pemohon.

Kebijakan program KIA disebutkan pada Permendagri Nomor 2 Tahun 2016, KIA bersifat wajib meski tidak terdapat hukuman yang disebabkan bila terdapat orangtua yang tidak mendaftarkan anaknya. Meskipun peraturan ini tidak mengakibatkan sanksi namun manfaat atau kegunaan KIA sangatlah besar bagi anak. Selain menjadi upaya Pemerintah pada menaruh perlindungan dan pemenuhan hak atas bukti diri anak sesuai dengan amanah undang-undang, KIA juga akan bermanfaat pada pengurusan BPJS bagi anak, pembukaan rekening tabungan bagi anak, mendaftar sekolah, kartu pintar, transportasi, dan pengurusan administrasi lainnya hingga mencegah terjadinya perdagangan anak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan Kartu Identitas untuk anak di bawah umur 17 tahun. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dinas yang bergerak di bidang administrasi pemerintahan khususnya di bidang pelayanan umum pendaftaran dan dengan mencatat setiap kejadian yang dialami oleh masyarakat, setelah itu terdapat pengaduan dari lahir sampai meninggal. seperti pencatatan perkawinan, kelahiran, kematian, perceraian dan pindah tempat tinggal sektor pemerintah itu sendiri. Salah satu daerah yang menerapkan kebijakan KIA adalah kota Banjarmasin Program ini dilaksanakan pada tahun 2017 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin berperan penting dalam pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang maksimal dalam pelaksanaannya untuk kesejahteraan dan perlindungan masyarakat yang tinggal di wilayah Banjarmasin dan khususnya pencatatan data anak yang masih di bawah usia. Jika melihat program Kartu Tanda Anak (KIA) yang dikeluarkan pemerintah, orang masih bingung atau tidak memahami pentingnya dokumen ini. untuk anak dikemudian hari walaupun sudah disosialisasikan oleh

pemerintah, menurut penulis Pemerintah Kota Banjarmasin sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut berperan aktif dalam sosialisasi dengan masyarakat secara rutin atau berkesinambungan karena memiliki tingkatan masyarakat yang berbeda, berarti tingkat pemahaman untuk informasi yang diperoleh yang diberikan oleh pemerintah yang berbeda. Melihat dari latar belakang masalah yang diceritakan penulis, maka dirumuskan masalah yang akan dibahas, yaitu: Bagaimana Pelayanan Program Disdukcapil Online dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin? Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana Pelayanan program Disdukcapil Online dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, oleh karena itu jenis deskriptif dapat digunakan sebagai pendekatan untuk penelitian ini, yaitu studi prosedur kegiatan, sikap-sikap, sudut pandang dan proses yang sedang berlangsung serta pengaruh dari pelayanan Kartu Identitas Anak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara langsung dan studi dokumentasi.

3. HASIL PENELITIAN

Dalam mengetahui Pelayanan program Disdukcapil Online dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, ada beberapa standar pelayanan publik yang biasa digunakan sebagai tolok ukur, yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, penyediaan fasilitas dan kompetensi aparatur pelaksana (Mukarom & Laksana, 2016). Hal senada juga dikemukakan oleh Mahmudi dalam (Amir et al., 2019). Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam memberikan Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Banjarmasin lebih jelas dapat dilihat dalam uraian berikut ini :

3.1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pembuatan KIA untuk mendapatkan pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus diselenggarakan secara mudah, benar, cepat, tepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan KIA yang lancar adalah jika masyarakat tidak merasa terhambat. Dalam proses pelayanan KIA harus dilaksanakan sosialisasi oleh pihak yang terkait kepada masyarakat, hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam pembuatan Kartu Identitas Anak. Oleh karena itu wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelayanan Kependudukan melalui aplikasi *whatsapp* sekarang sudah cukup baik menurut saya.

Masyarakat tentu dimudahkan dengan pelayanan ini. Tapi terkadang masyarakat bertanya berulang-ulang padahal sudah dijelaskan persyaratannya sehingga memperlambat pelayanan. Begitu juga hasil wawancara penulis dengan Tokoh Masyarakat, beliau mengatakan bahwa pelayanan ini sudah cukup baik, cuman hanya perlu lebih banyak sosialisasi agar masyarakat paham dan mengerti alur pelayanan yang dengan whatsapp sekarang ini.

Dalam rangka mengurangi dan memutus mata rantai penyebaran wabah COVID-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin untuk sementara waktu tidak memberikan pelayanan secara langsung (on site) atau tatap muka kepada masyarakat untuk menciptakan anak-anak. kartu identitas ,tetapi telah menyiapkan layanan. Oleh karena itu, masyarakat tetap mendapatkan pelayanan dan haknya sehingga dapat memenuhi kebutuhannya, termasuk mendapatkan Kartu identitas anak.

Pelayanan publik pada disdukcapil Kota Banjarmasin dilaksanakan secara daring/online tersebut dilaksanakan melalui aplikasi WhatsApp (WA) dengan menggunakan ponsel android sebagai media, guna menghindari terjadinya kerumunan dan sebagai salah satu bentuk penerapan physical distancing (Adha, 2020), (Welina, 2020), (Yusran, 2020). Dalam rangka mempermudah pelayanan dan akses informasi kepada masyarakat, di masa pandemi ini, Disdukcapil menerbitkan nomor kontak WA pegawai yang telah ditunjuk khusus sebagai penanggung jawab pengelolaan berkas Kartu identitas anak. masyarakat dapat mengirimkan file dalam format foto bukan pdf. Berbeda dengan menjelang wabah covid19, pelayanan yang diterapkan dalam penerbitan KIA buka pada hari kerja mulai Senin pukul 08:00 WITA hingga pukul 15:00 WITA dan pada hari Jumat mulai pukul 08:00 pagi sampai 10:30 WITA. Kemudian, setelah masyarakat mengirim berkas ke nomor yang telah disediakan, langkah selanjutnya petugas disdukcapil mem-print out berkas tersebut berdasarkan kebutuhan dari masyarakat (pemohon) untuk selanjutnya berkas itu diserahkan kepada masing-masing kabin sesuai dengan tupoksinya untuk di proses, (Welina, 2020).



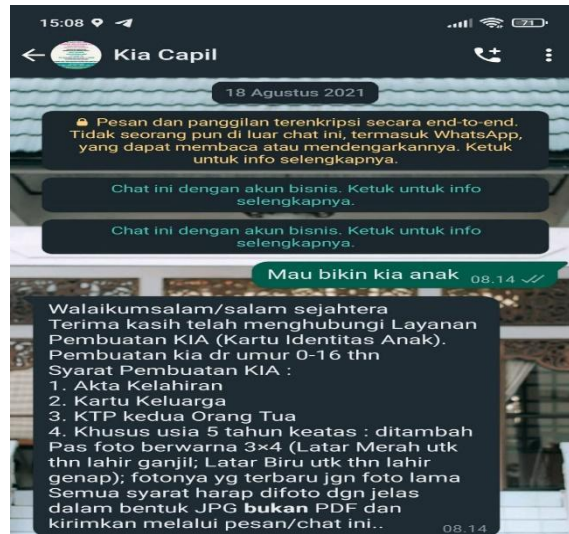
Gambar 2 Nomor Pelayanan Kia

Untuk mendapatkan kartu identitas anak maka pemohon harus menghubungi nomor whatsapp pada gambar diatas dan untuk persyaratan sebagai berikut

1. Foto asli akta kelahiran anak

2. Foto asli kartu keluarga
3. Foto asli ktp kedua orang tua
4. Khusus usia 5 tahun keatas: ditambah pas foto ukuran 3x4 (latar belakang merah untuk tahun lahir ganjil dan latar biru untuk tahun lahir genap).

Penulis juga pernah mengajukan pembuatan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi *whatsapp* karena waktu itu masih pandemi *Corona Virus Disease 2019 (covid-19)* dan pelayanan hanya lewat daring tidak bisa langsung tatap muka maka dari itu penulis mencoba menghubungi nomor pelayanan tersebut untuk memiliki kartu identitas anak.



Gambar 3 Prosedur Pembuatan Kia Melalui Aplikasi *Whatsapp*

Kemudian penulis mengirim berkas persyaratan tersebut dalam bentuk foto asli dan setelah persyaratan terpenuhi maka operator KIA akan memeriksa dan mengecek persyaratan yang telah dikirim apabila persyaratan sudah lengkap maka akan dicetak kartu identitas anak tersebut lalu dikirim melalui kantor ke alamat rumah yang tertera di kartu identitas anak yang akan dikirim.

Sistem pelayanan KIA online dapat dijangkau oleh masyarakat secara efektif, apalagi masyarakat tidak perlu mendatangi kantor pelayanan seperti sebelumnya. Melalui layanan online dapat diterapkan di mana saja dan kapan saja, pemohon dapat mendaftarkan dokumen kependudukan jika tidak ada masalah koneksi internet dan persyaratan telah disiapkan dengan benar. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa di kota Banjarmasin terdapat lapisan masyarakat yang masih belum dapat menggunakan teknologi ini dengan cepat dan dengan baik. Memang, tidak semua masyarakat paham akan teknologi. Sehingga dapat menjadi kendala bagi untuk pelayanan online karena belum dapat menjangkau masyarakat secara merata dalam melakukan pelayanan online.

3.2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan berharap dapat menerima pelayanan dengan cepat karena semakin cepat

pelayanan yang diberikan semakin puas juga masyarakat terhadap pelayanan pada instansi tersebut.



Gambar 4 waktu penyelesaian Pembuatan Kia Melalui Aplikasi *Whatsapp*

Berdasarkan SOP yang ada maka waktu pembuatan Kartu Identitas Anak normalnya yakni 14 hari kerja, terhitung sejak berkas kelengkapan data diberikan masyarakat atau pemohon kepada pegawai disdukcapil dan berkas tersebut dinyatakan lengkap (sabtu, minggu dan tanggal merah tidak dihitung). Namun, terkadang dalam proses pembuatannya mengalami kendala jaringan, sehingga penyelesaian Kartu Identitas Anak biasa terjadi keterlambatan 5 hari bahkan ada yang sampai satu minggu.

3.3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yaitu sesuai biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Besarnya yang dibebankan untuk setiap pelayanan harus sesuai dengan Standar pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin untuk biaya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak secara online dikenakan biaya sebesar Rp.10.000 (sepuluh ribu rupiah) kepada kurir pos yang akan mengantarkan ke alamat pemohon Kartu Identitas Anak dan langsung *cash on delivery* ke kurir pos tersebut.



Gambar 5 Biaya Pelayanan Pembuatan Kia Melalui Aplikasi *Whatsapp*

Sementara sebelum pandemi biaya pelayanan pembuatan KIA tidak dipungut biaya alias gratis jadi, tidak ada dibebankan biaya sama sekali kepada masyarakat tentang pembuatan Kartu Identitas Anak.

3.4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat berdasarkan pada ketentuan yang telah ditetapkan. Pembuatan Kartu Identitas anak termasuk dalam kelompok pelayanan administratif, dalam hal ini pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat sebagai legalitas status kewarganegaraan. Proses pelayanan pembuatan KIA pada disdukcapil kota Banjarmasin dari tahap pengumpulan berkas sampai pencetakan, maka akan menghasilkan output yakni adanya KIA yang siap digunakan oleh masyarakat.

Dalam produk pelayanan program KIA di Kota Banjarmasin perlu adanya pemahaman mengenai apa itu KIA dan manfaat dari KIA baik bagi Pemerintah yang bertugas sebagai pelaksana kegiatan maupun masyarakat agar tujuan dari program KIA tersebut dapat tercapai. Maka peran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang Kartu Identitas Anak.

KIA memiliki satu fungsi utama, yaitu KTP untuk anak. Dalam hal ini, negara atau pemerintah telah memenuhi salah satu dari janjinya bahwa pemerintah wajib memberikan identitas kewarganegaraan kepada semua warga negara Indonesia yang mengajukan permohonan nasional, yang tercantum dalam nawacita. Presiden Joko Widodo pada tahun 2015 yang mulai menggagas Kartu identitas Penduduk untuk segala usia. Manfaat lain juga ditemukan di berbagai sektor pelayanan publik, seperti di bidang pendidikan, perbankan, penerbangan dan kesehatan, karena sifat dari keberadaan pemerintah, yaitu untuk memberikan pelayanan kepada warganya. Manfaat selanjutnya adalah yaitu menghormati hak konstitusional dan melindungi warga negara, salah satu caranya adalah memberikan identitas kepada warga Indonesia tanpa kecuali dan dengan berbagai fungsi di semua bidang pelayanan publik. Perlindungan hak konstitusional dapat ditunjukkan dengan adanya KIA, menyatakan kelahiran, bukan ketika sesuatu terjadi, ini dapat dibuktikan dan dilindungi undang-undang. Kemudian yang disebut perlindungan warga negara khususnya anak adalah kehadiran negara untuk menjamin agar mereka hidup, tumbuh, berkembang, berpartisipasi, dan terakhir yang sering kita lihat adalah mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan seterusnya di. Namun, ada pula pemanfaatan KIA yang belum dapat diperoleh masyarakat, terutama melalui upaya kerjasama dengan mitra usaha atau pengusaha. KIA ditujukan untuk anak-anak di bawah usia 17 tahun. Berkat kemajuan teknologi seperti sekarang ini, era milenial tentunya sangat *up to date* mengenai berbagai penawaran menarik seperti diskon atau informasi yang menguntungkan bagi para milenial,

3.5. Penyediaan Fasilitas

Penyediaan fasilitas adalah berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana pendukung dalam proses pelaksanaan pembuatan KIA. Beberapa sarana dan prasarana yang

digunakan disdukcapil kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan yakni, komputer dilengkapi dengan printer dan scan, handphone operator KIA, serta alat pencetak KIA. Sejak diterapkannya sistem online dalam pembuatan KIA di masa pandemi guna memutus mata rantai penyebaran covid-19 di Kalimantan Selatan terkhusus kota Banjarmasin maka disdukcapil melakukan inovasi dengan layanan online berupa pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*.

3.6. Kompetensi Aparatur Pelaksana

Kompetensi aparatur pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, sikap maupun keterampilan serta pengalaman yang diharapkan dapat menunjang pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan pembuatan KIA dimana aparatur disdukcapil adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya, baik itu ahli komputer ataupun ahli dalam penggunaan alat-alat yang telah disediakan. Selain itu juga para pegawai tersebut senantiasa dilatih melalui pelatihan yang diadakan disdukcapil secara berkala. Pelatihan tersebut dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat terutama pada proses pembuatan Kartu Identitas Anak tersebut.

4. KESIMPULAN

Masalah kualitas pada pelayanan program berbasis *whatsapp* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yaitu masyarakat masih banyak belum mengetahui dan memahami tentang pelayanan ini dan diperlukan sosialisasi bagaimana seharusnya pelayanan ini didapatkan oleh masyarakat. kurangnya minat orangtua untuk mendaftar kia. tidak adanya aturan sanksi dari pemerintah maupun sanksi tertulis didalam kebijakan bagi masyarakat khususnya orang tua yang anaknya tidak memiliki kia walaupun kia sudah diwajibkan, masih minimnya kerjasama dengan kemitraan bisnis Selain itu juga tidak semua masyarakat bisa menggunakan *smartphone* untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Banjarmasin dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak pada masa pandemi covid 19 telah dilaksanakan secara optimal, antara lain: (1) pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku ketika pelayanan dilakukan secara online menggunakan aplikasi Whatsapp, (2) waktu penyelesaian diperlukan semaksimal mungkin (3) hanya membayar jasa kurir pos sebesar sepuluh ribu rupiah, (4) ada produk di bawah ini berupa kartu identitas Anak yang baik, (5) penyediaan sarana dan prasarana yang harus ditambahkan lagi seperti wifi dan nomor operator KIA), dan (6) menempatkan personel yang kompeten di bidangnya.

5. REFERENSI

- Amir, M., Amir, M., Idrus, S. H., & Ardot, A. (2019). PERILAKU APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI. *Journal Publicuho*, 2(4), 84–98. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i4.10044>
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaishwara*, 04, 4–9. <https://docplayer.info/198685155-Menggagas-pelayanan-prima-di-masa-pandemic-covid-19.html>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (p. 254). CV Pustaka Setia.
- Sasmito, C., Larasati, D. C., & Dema, A. M. (2020). MANAJEMEN PELAYANAN KTP-EL DI ERA PANDEMI COVID-19. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2). <https://doi.org/10.33005/JDG.V10I2.2343>
- Welina. (2020). *Buka Pelayanan di Tengah Covid-19, Disdukcapil Baubau Pakai Satu Nomor Call Center*. Sultrakini.Com. <https://sultrakini.com/buka-pelayanan-di-tengah-covid-19-disdukcapil-baubau-pakai-satu-nomor-call-center/>

Peraturan perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia. 2013. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 127 Tahun 2016 Tentang Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 28 tahun 2018 Tentang Pelayanan Inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.